

1. 如忘记了使用者代号，应如何处理？

首席使用者可亲临分行查询。而委托使用者则可要求首席使用者于「中行网银(香港)」>「管理」>「使用者设定」>「使用者名单」内查询委托使用者代号。

2. 如忘记了登入密码，应该怎样做？

首席使用者可于中银香港主网页的「更多」>「表格下载」区下载「申请重发首席使用者企业网上银行密码表格」。填妥表格后，你可把申请表交到分行或邮寄至表格上的地址申请重设密码。而委托使用者则可要求首席使用者于「中行网银(香港)」>「管理」>「使用者设定」>「使用者名单」>「重设密码」为你重设密码。

3. 「保安编码器」是怎样运作的？

每个保安编码器均有独立的机身编号，内置相关资料及时限设定。当你按下「保安编码器」的按钮，「保安编码器」即会根据资料及时限设定，产生一次性的「保安编码」。此编码只于短时间内有效，并只供系统用于核实身份。

4. 申领「保安编码器」需要收费吗？

每个账户可免费申领2个「保安编码器」。如需额外申领「保安编码器」或因遗失而需补领，则每个须缴付港币100元。如「保安编码器」未能正常运作/损坏或电池耗尽，请将「保安编码器」交还本行，以免费更换新的「保安编码器」。

5. 如果「保安编码器」的液晶体萤幕显示「BATT」讯息，我应该怎么办？

「保安编码器」的电池一般可使用3-5年，实际寿命则视乎用量。你可于网上申请更换「保安编码器」。惟请注意「保安编码器」的电池不能更换，任意更换「保安编码器」的内部零件将导致设备失灵。

6. 我是现有「电子证书」用户，可否在网上申请及登记「保安编码器」？

可以。但由于同一用户不能同时使用「电子证书」及「保安编码器」，于网上登记「保安编码器」后，你现时持有的「电子证书」将自动失效。由于登记「保安编码器」需以「电子证书」的密码进行验证，须保留「电子证书」直至完成登记「保安编码器」；若「电子证书」不能正常运作或遗失，请联络本行要求撤销「电子证书」。

7. 如遗失了保安编码器需再申请，应如何处理？

首席使用者可于中银香港主网页的「更多」>「表格下载」区下载「首席使用者申请保安编码器及重设状态表格」，填妥表格后，请将正本递交至分行，或邮寄至表格内地址。而委托使用者则可要求首席使用者为你在「中行网银(香港)」>「管理」>「使用者设定」>「使用者名单」>「保安编码器设定」申请更换保安编码器。

8. 谁可以更改使用者在「中行网银(香港)」服务的使用权及交易限额？

首席使用者可以更改各使用者在「中行网银(香港)」的使用权及交易限额。若委托使用者获首席使用者授权使用「内部管理功能」，亦可更改其他使用者在「中行网银(香港)」的使用权及交易限额。

9. 我可以在「中行网银(香港)」处理公司的所有银行账户吗？

如你获授权，即可在「中行网银(香港)」处理贵公司的所有银行账户；如你只获授权处理指定银行账户，则只能处理该等指定账户。

10. 在「授权中心」，覆核或授权的动作需要在多少天内进行？

不论交易状态如何，每笔交易只会在「授权中心」存放7个工作日。一个动作完成后，下一个动作必须于7个工作日内进行，否则该笔交易会在第8个工作日被自动删除。惟贸易服务交易在被「授权中心」自动删除后，仍会被存放在贸易服务的「主页 > 待办 > 等候授权」项下。

11. 每笔交易会扣除哪个使用者的交易限额？

每笔交易会扣除授权该笔交易的各使用者在有关银行账户在当日的交易限额。

12. 如何重设/增加开户时设定的「付款至其他第三方账户的每日累计扣账限额」？

你可于中银香港主网页的「更多」> 「表格下载」区下载「每日累计扣账限额修改表格」，填妥后邮寄至表格上的地址或交回任何一间分行处理。更改完成后，你仍须在「中行网银(香港)」内更新相关设定限额，以确保该限额并不大于每日累计付款至其他第三方账户之限额。

13. 新设定会在何时生效？

如改变「使用者设定」中的账户权限设定，新设定需要重新登入才生效。其他新设定则在完成授权后即时生效。

11. 更改「管理」项下的各样设定对尚未完成的交易有何影响？

这些更改有可能会令未完成授权流程的有关交易在「授权中心」的状态有所改变。例如：更改某使用者的设定有可能令该使用者曾覆核/授权但未完成授权流程的交易的状态有所改变，其他交易则不受影响。

12. 申请电子月结单服务需要收费吗？我可透过哪些渠道收取电子结单？

这项服务费用全免。你须亲临分行启动此服务，方可于「下载中心」项下的「月结单」功能查阅每月的电子月结单(注意：你的电脑须安装Adobe Reader软件，方可查阅电子月结单)。

13. 电子月结单会在「中行网银(香港)」储存多久？

电子月结单会在「中行网银(香港)」存放13个月。

14. 如何检视交易状态？

你可以经由「现金管理」项下的「查询/交易状态」，或按每一个版面左边的「待办事项」，查询各交易的状态。

15. 如何上载档案？

你可上载档案以进行发薪、多笔支付、自动转账收款、自动转账付款及强积金供款等交易，但上载的档案必须符合标准格式，因此本行建议你于「下载中心」的「档案范本」下载所需的档案范本，(「中行网银(香港)」并不提供强积金供款的档案范本)。你可透过「上载结果查询」查看档案是否已成功被系统接纳。档案上载后必须授权方能生效，故请于上载档案后在「授权中心」授权有关交易。

19. 「中行网银(香港)」各项交易的截止时间是？

交易种类	交易截止时间		
	星期一至五	星期六	星期日及公众假期
转账 ¹	24小时服务	24小时服务	24小时服务
缴付账单	24小时服务	24小时服务	---
电汇			
汇往或汇经内地的人民币	16:30	---	---
汇往海外的人民币	22:15	---	---
新加坡元 / 泰国铢	15:30	---	---
其他货币	18:00	---	---
汇票	15:30	---	---
中银快汇	16:30	---	---
特快转账 (RTGS / CHATS)			
港元、美元及欧元	17:45	---	---
人民币	22:45	---	---
电子转账 (特快处理)	12:00	---	---
电子转账 ²	24小时服务	24小时服务	24小时服务
发薪	12:00 (最快于 即日生效)	最快于下一个 工作日生效	---
自动转账收款 / 自动转账付款 ²	18:00	12:00	---
电子支票签发服务			
签发电子支票 / 本票	24小时服务 ^{3,4} 08:00 - 21:00	24小时服务 ^{3,4} 08:00 - 16:00	24小时服务 ^{3,4} ---
止付电子支票 / 本票			---
电子支票存入服务			
存入电子支票/本票	21:00 ^{5,6}	---	---
本票外判服务	12:30 ⁷	---	---
子账户维护	19:00	13:00	---
贸易服务	17:00	---	---
货币兑换 ⁸	24小时服务 ⁹	08:30 - 13:00 ^{10,11}	公众假期照常服务 (星期日除外)
开立定期存款	21:00	21:00	---
证券买卖	16:00	---	---
设立股票买卖指示 ¹²	24小时服务	24小时服务	24小时服务
上传强积金供款档案	17:00	11:00	---
发送讯息	18:00	13:00	---
流动资金管理查询交易	24小时服务	24小时服务	24小时服务
流动资金管理设定交易	20:00	17:00	---
流动资金管理 - 上传 对外支付限额档案	18:00	15:00	---

1. 有关交易截止时间适用于同币种转账，如交易涉及外币兑换，请参考货币兑换的服务时间。2. 最快于下一个工作日生效。3. 系统维护时间除外。4. 如签发电子本票涉及货币兑换，需依照个别货币的截数时间。5. 截数时间后，存入的支票会于下一个清算日进行存入。6. 如需额外进行人工检查账户名称，截数时间为18:00。7. 即日生效本票。8. 货币兑换的服务时间为星期一至上午8时至星期六上午5时(泰铢、新加坡元、丹麦克郎、挪威克郎及瑞典克郎兑换除外)；而泰铢、新加坡元、丹麦克郎、挪威克郎及瑞典克郎的兑换服务时间为上午8时至翌日凌晨3时30分。12月25日的货币兑换服务于下午5时正终止。1月1日不提供该服务。9. 公众假期、黑色暴雨警告信号或八号烈风或暴风信号悬挂期间照常服务。10. 公众假期、黑色暴雨警告信号或八号烈风或暴风信号悬挂期间暂停服务；如黑色暴雨警告信号于上午8时30分或以后悬挂，则照常服务(特殊情况，将另行通知)。11. 于12月25日及1月1日不提供该服务。12. 逢星期一至五16:00 - 17:00需进行资料更新，将不提供有关服务。

备注：以上服务时间仅供参考，本行保留随时更改服务时间的权利。